

УДК 339.13; 658.8.007

Шпилик Світлана

Shpylyk Svitlana

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ШТАТ ТА РОЗПОДІЛ ОBOB'ЯЗKІB ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ

STAFF AND RESPONSIBILITIES OF ONLINE STORE

Організація Інтернет-магазину для роботи у режимі on-line має свої особливі підходи та вимагає виваженості і комплексності на всіх стадіях.

Торговельною діяльністю займається персонал інтернет-магазину, а керівництво здійснює директор. У штат магазину можуть входити: головний бухгалтер, комірники-вантажника, два кур'єр, адміністратор бази даних, менеджери з продажу, прибиральниця. Головний бухгалтер веде всю бухгалтерію як Інтернет-магазину так і звичайного. Комірники-вантажники працюють на складі, приймають товар від постачальників і комплектують замовлення. Доставка товарів здійснюється кур'єром до складу служби доставки. Адміністратор бази даних відповідає за цілісність інформаційних ресурсів магазину. На ньому лежить відповідальність по створенню, оновленню й збереженню пов'язаних між собою баз даних. Серед найбільш важливих обов'язків адміністратора - резервне копіювання і відновлення інформації. Механізм резервування і відновлення даних має враховувати залежність бізнесу від інформації. Іншими словами, будь-яка втрата інформації абсолютно неприпустима. Менеджери з продажу відповідають на дзвінки клієнтів і постачальників, які надходять в офіс магазину, а також приймають замовлення і надають технічну підтримку клієнтам. У разі збільшення продажів магазину штат буде розширюватися.

Метою інтернет-магазину, як будь-якої іншої комерційної організації, є мінімізація витрат і отримання максимального прибутку. Інтернет-магазину необхідно знайти найбільш ефективний спосіб ведення

інформації про постійних клієнтів, про представлені в каталозі і замовлені товари, про персонал і постачальників. Фірмі необхідно вирішувати завдання реєстрації замовлень, розрахунку вартості, виставлення рахунків, складання каталогу, обліку платежів клієнтів та ін. У відповідність з системним підходом інтернет-магазин являє собою сукупність взаємопов'язаних об'єктів, що функціонують спільно для досягнення мети.

Інтернет-магазин складається з таких елементів: сайт; системи обробки замовлень; доставки товару роботи з постачальниками. Основні аспекти діяльності інтернет-магазину: прийом персоналу на роботу; закупівля товару; замовлення товарів клієнтами; повернення бракованого товару; сплата податків; підтримка та оновлення сайту.

На сайті магазину розміщений каталог товарів, зробити замовлення можуть лише зареєстровані користувачі, вибравши потрібний товар із запропонованих. Замовити товар можна на сайті чи за телефоном, комплектується замовлення на складі, доставляється до кур'єрської служби. У разі браку товару його можна повернути. Магазин проведе перевірку і або поверне гроші, або відмовить у поверненні.

Залежно від розмірів інтернет-магазину і асортименту товарів, використовується різна ступінь автоматизації обробки замовлення. Магазин, що торгує невеликим набором товарів і має вузьку спеціалізацію, цілком може обходитися зовсім без автоматизації цього процесу. Автоматизовані торговельні системи при надходженні замовлення самі, без участі персоналу, перевіряють дані про наявність товару на складі і повідомляють клієнту про можливу зміну термінів доставки у разі його відсутності. Супровід замовлення і відображення його поточного статусу для клієнта теж можуть бути автоматизовані за належною мірою інтеграції торгової системи з програмами автоматизації бухгалтерської та фінансової служб магазину. Після цього замовлення відправляється зручним для клієнта способом.